

## **SKRIPSI**

### **ANALISIS KEPUASAN KARYAWAN MENGGUNAKAN METODE *INTERNAL SERVICE QUALITY (INTQUAL)* DAN *DECISION MAKING TRIAL AND EVALUATION LABORATORY (DEMATEL)* (STUDI KASUS PADA UNIVERSITY HOTEL, YOGYAKARTA)**

Diajukan Kepada Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan  
Kalijaga Yogyakarta Untuk Memenuhi Sebagai  
Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Strata Satu Teknik Industri (S.T.)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

**Diajukan oleh :**

**Haniek Widjayanti  
NIM. 13660023**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2017**



**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR**

Hal : Surat Persetujuan Skripsi/Tugas Akhir

Lamp :-

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Haniek Widjayanti

NIM : 13660016

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Karyawan Menggunakan Metode *Internal Service Quality* (INTQUAL) dan *Decision Making Trial and Evaluation Laboratory* (DEMATEL) (Studi Kasus Pada University Hotel Yogyakarta)

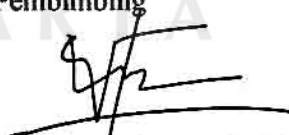
sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Program Studi Teknik Industri

Dengan ini kami mengharap agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*

Yogyakarta, 4 Mei 2017

Pembimbing

  
Siti Husna AINU Syukri S.T, M.T

NIP.1976112 200604.2.001



**PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR**

Nomor : B- 1715 /Un.02/D.ST/PP.05.3/ 05 /2017

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul : Analisis Kepuasan Karyawan Menggunakan Metode *Internal Service Quality* (INTQUAL) dan *Decision Making Trial and Evaluation Laboratory* (DEMATEL) (Studi Kasus Pada University Hotel Yogyakarta)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Haniek Widjayanti

NIM : 13660023

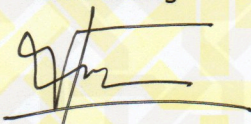
Telah dimunaqasyahkan pada : 17 Mei 2017

Nilai Munaqasyah : A

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga

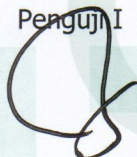
**TIM MUNAQASYAH :**

Ketua Sidang



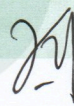
Siti Husna AINU SYUKRI, M.T.  
NIP.19761127 200604 2 001

Penguji I



Kifayah Amar, Ph.D.  
NIP.19740621 200604 2 001

Penguji II



Dwi Agustina Kurniawati, S.T.M.Eng.  
NIP.19790806 200604 2 001

Yogyakarta, 26 Mei 2017  
UIN Sunan Kalijaga  
Fakultas Sains dan Teknologi  
Dekan



Dr. Murtono, M.Si  
NIP.19691212 200003 1 001

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Haniek Widjayanti

NIM : 13660023

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya bahwa skripsi saya yang berjudul: *“Analisis Kepuasan Karyawan Menggunakan Metode Internal Service Quality (INTQUAL) dan Decision Making Trial and Evaluation Laboratory (DEMATEL) (Studi Kasus Pada University Hotel Yogyakarta)”* Adalah asli dari penelitian saya sendiri dan bukan plagiasi hasil karya orang lain, kecuali bagian tertentu yang saya ambil sebagai bahan acuan. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, 5 Mei 2017

Yang menyatakan



Haniek Widjayanti  
NIM. 13660023



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada

*Almamater saya Program Studi Teknik Industri*

*Fakultas Sains dan Teknologi*

*Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta*

*Kedua orang Tua tercinta saya Bapak Suharyadi dan Ibun Mursinah*

*beserta Mba Piqa*



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## HALAMAN MOTTO

“Sesungguhnya hanya orang-orang yang bersabarlah yang dicukupkan pahala mereka tanpa batas”

(QS. Az-Zumar, 39 : 10)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap”

(QS. Al-Insyirah, 94 : 6-8)

“Keberhasilan adalah sebuah proses. Niatmu adalah awal keberhasilan. Peluh keringatmu adalah penyedapnya. Tetesan air matamu adalah pewarnanya. Doamu dan doa orang-orang disekitarmu adalah bara api yang mematangkannya. Kegagalan di setiap langkahmu adalah pengawetnya. Maka dari itu, bersabarlah Allah selalu menyertai orang-orang yang penuh kesabaran dalam proses menuju keberhasilan. Sesungguhnya kesabaran akan membuatmu mengerti bagaimana cara mensyukuri arti sebuah keberhasilan”

(Mahatma Gandhi)

## KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan kenikmatan serta kasih sayang, rahmat dan ridho-Nya kepada kita semua, sehingga skripsi dengan judul *“Analisis Kepuasan Karyawan Menggunakan Metode Internal Service Quality (Intqual) dan Decision Making Trial and Evaluation Laboratory (DEMATEL)”* dapat terselesaikan. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada Rasulullah SAW yang telah membebaskan kita dari zaman kegelapan.

Terselesaikannya skripsi ini bukan merupakan hasil dari penulis seorang, namun berkat partisipasi, dukungan, dan doa dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin memberikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Murtono, M.Si. selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga.
2. Ibu Kifayah Amar, Ph.D selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga.
3. Ibu Siti Husna Ainu Syukri S.T, M.T. selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyelesaian tugas akhir.
4. Ibu Tutik Farihah, M.Sc selaku dosen pembimbing akademik.
5. Bapak dan Ibu dosen Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga yang telah memberikan banyak ilmu di dalam maupun di luar kelas kuliah selama masa belajar di Teknik Industri.

6. Ibu Indri, selaku kepala HRD *University Hotel* yang telah bersedia memberikan ijin dan memberikan bimbingan serta bantuan dalam proses pelaksanaan penelitian tugas akhir ini sehingga dapat berjalan dengan lancar .
7. Seluruh staff dan karyawan *University Hotel* yang bersedia membantu dan memberikan pengetahuan dan ilmu-ilmu baru.
8. Kedua orang tuaku tercinta, yang telah membesarkanku, membimbing, mendoakan dan memberikan kasih sayang yang tidak pernah putus. Terima kasih dukungannya baik materiil maupun doa sampai saat ini.
9. Mba Pika yang kusayangi, yang telah memberikan motivasi, dukungan dan doa selama ini.
10. Seluruh keluargaku tercinta yang telah memberikan dukungan kepada saya, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
11. Mas Angga yang telah memberikan dukungan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan.
12. Sahabat-sahabat yang mengiringi perjalananku, Umul, Intan, Anisa, Hesti, Tiyyana, Alfi, Dhea, Arini, Resni, Niken, Diah, Fatima yang memberikan keceriaan dan menemani sampai skripsi ini selesai.
13. Teman-teman seperjuangan Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta angkatan 2013.
14. Sahabat abu-abuku Dika, Leli, Veni yang memberikan telah mengajarkan arti persahabatan dan selalu menebarkan keceriaan, serta semangat selama ini.



15. Teman-teman KKN angkatan 90 Dusun Panggang 1 Tifa, Oi, Ida, Yoga, Hadi, Dani, Faqih, Yogi, Desip, yang selama 1 bulan bersama-sama berjuang untuk mengabdikan kepada masyarakat.
16. Semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih banyak memiliki kekurangan. Kritik dan saran yang membangun dapat menyempurnakan penulisan tugas akhir, sehingga dapat memberikan manfaat, terutama para praktisi, akademisi maupun pihak-pihak lain yang tertarik pada tema penelitian serupa. Semoga Allah SWT selalu memberikan tambahan ilmu dan kemudahan kepada kita semua. Aamiin.

Yogyakarta, Mei 2017

Penulis,

Haniek Widjayanti

NIM. 13660023

**Analisis Kepuasan Karyawan Menggunakan *Internal Service Quality*  
(INTQUAL) dan *Decision Making Trial and Evaluation Laboratory*  
(DEMATEL)  
(Studi Kasus di University Hotel, Yogyakarta)**

Haniek Widjayanti

13660023

Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

---

**ABSTRAK**

*University Hotel yang merupakan milik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dituntut untuk meningkatkan kualitas layanannya, mengingat tingginya persaingan perhotelan di Yogyakarta. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan sangat bergantung pada karyawan. Karena karyawan memiliki kontribusi paling besar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Maka kepuasan karyawan merupakan kunci utama dalam mendapatkan kepuasan dari pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan karyawan dan prioritas kualitas layanan internal University Hotel berdasarkan metode Internal Service Quality (INTQUAL) dan Decision Making Trial and Evaluation Laboratory (DEMATEL). Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan metode INTQUAL diketahui bahwa tingkat kepuasan karyawan terhadap pelayanan yang diberikan oleh University Hotel belum memenuhi harapan karyawan. Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan metode DEMATEL, atribut yang termasuk dalam Kuadran I atau bersifat mempengaruhi variabel kualitas yang lain adalah P10. Sedangkan atribut yang termasuk Kuadran II atau cenderung bersifat dipengaruhi oleh atribut yang lain adalah P2 dan P19. Kuadran III atau variabel cenderung dipengaruhi oleh variabel kualitas yang lain namun tidak secara langsung yaitu P9 dan P15. Kuadran IV atau variabel tidak mempengaruhi ataupun tidak dipengaruhi variabel yang lain yaitu P7 dan P21. Sedangkan, untuk urutan prioritas perbaikan atribut kualitas layanan internal adalah P10, P19, P2, P7, P15, P21, dan P9.*

**Kata Kunci :** *hotel, kepuasan karyawan, internal service quality (INTQUAL), decision making trial and evaluation laboratory (DEMATEL)*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>.....</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	4
1.3 Batasan Masalah .....	5
1.6 Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Landasan Teori .....	12

2.2.1	Kualitas .....	12
2.2.2	Definisi Jasa.....	13
2.2.3	Karakteristik Jasa .....	13
2.2.4	Definisi Hotel.....	15
2.2.5	Kepuasan Kerja.....	16
2.2.6	Konsep <i>Internal Service Quality</i> (INTQUAL) .....	17
2.2.7	Dimensi INTQUAL .....	21
2.2.8	Model <i>Decision Making Trial and Evaluation Laboratory</i> (DEMATEL).....	25
2.2.9	Diagram <i>Prominence-Relation</i> .....	30
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>33</b>
3.1	Obyek Penelitian.....	33
3.2	Data Penelitian.....	33
3.3	Metode Pengumpulan Data .....	34
3.4	Metode Pengolahan Data.....	39
3.4.1	Uji Validitas.....	39
3.4.2	Uji Reabilitas .....	40
3.5	Metode Analisis Data.....	41
3.5.1	Metode INTQUAL.....	41
3.5.2	Metode DEMATEL .....	42
3.5.3	Diagram <i>Prominence-Relation</i> .....	43
3.6	Kerangka Alir Penelitian.....	45



<b>BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	46
4.1.1 Pengumpulan Data .....	46
4.1.1 Profil Responden .....	47
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	50
4.2.1 Uji Validitas .....	51
4.2.1.1 Uji Validitas Persepsi Responden .....	52
4.2.1.2 Uji Validitas Harapan Responden .....	56
4.2.2 Uji Reliabilitas .....	61
4.2.2.1 Uji Reliabilitas Persepsi Responden .....	61
4.2.2.2 Uji Reliabilitas Harapan Responden .....	62
4.3 Analisis <i>Internal Service Quality</i> (INTQUAL) .....	64
4.4 Analisis <i>Decision Making Trial and Evaluation Laboratory</i> (DEMATEL) .....	70
4.5 Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan Internal <i>University Hotel</i> .....	81
4.6 Perbaikan Atribut Kualitas Layanan Internal <i>University Hotel</i>	84
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>91</b>
5.1 Kesimpulan .....	91
5.2 Saran .....	93
5.2.1 Saran Peningkatan Kualitas Pelayanan <i>University Hotel</i>	93
5.2.2 Saran Penelitian Selanjutnya....	94
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>95</b>

LAMPIRAN .....	104
----------------	-----



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Diagram <i>Prominence-Relation</i> .....	43
Gambar 3.2 Diagram Alir Penelitian.....	45
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	47
Gambar 4.2 Usia Responden.....	48
Gambar 4.3 Masa Kerja Responden.....	49
Gambar 4.4 Pendidikan Terakhir Responden .....	50
Gambar 4.5 Hasil Diagram <i>Prominence-Relation</i> .....	79

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Posisi Penelitian .....	10
Tabel 3.1	Dimensi dan Atribut Instrumen INTQUAL .....	36
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Kuesioner Persepsi Responden .....	52
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Kuesioner Harapan Responden .....	56
Tabel 4.3	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Persepsi Responden.....	61
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Harapan Responden .....	62
Tabel 4.5	Hasil Kesenjangan (Gap) Tiap Dimensi.....	64
Tabel 4.6	Hasil Kesenjangan (Gap) Tiap Variabel.....	65
Tabel 4.7	Hasil Variabel Prioritas Berdasarkan Nilai Gap .....	69
Tabel 4.8	Data Responden Kuesioner Kedua.....	70
Tabel 4.9	Variabel Kualitas Layanan Internal.....	71
Tabel 4.10	Hasil Pengisian Kuesioner Keterkaitan Antar Variabel .....	71
Tabel 4.11	Matriks Rata-Rata (A) .....	73
Tabel 4.12	Matriks Normalisasi (D).....	74
Tabel 4.13	Matriks Identitas (I) .....	74
Tabel 4.14	Matriks I-D.....	75
Tabel 4.15	Matriks $(I-D)^{-1}$ .....	75
Tabel 4.16	<i>Total Influence Matrix</i> (T).....	76
Tabel 4.17	Matriks T .....	76
Tabel 4.18	Hasil nilai <i>prominence</i> (r+c) dan <i>relation</i> (r-c).....	77
Tabel 4.19	Prioritas Variabel Kualitas Layanan Internal.....	82



Tabel 4.20	Tabel Usulan Perbaikan Layanan.....	85
------------	-------------------------------------	----



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Profil University Hotel .....	105
Lampiran 2	Kuisisioner Penelitian Tahap I (INTQUAL) .....	107
Lampiran 3	Kuisisioner Penelitian Tahap II (DEMATEL) .....	111
Lampiran 4	Uji Validitas & Reliabilitas Persepsi (Kenyataan) .....	114
Lampiran 5	Uji Validitas & Reliabilitas Harapan .....	118
Lampiran 6	Data Kuisisioner Harapan .....	122
Lampiran 7	Data Kuisisioner Persepsi (Kenyataan) .....	124
Lampiran 8	Rekap Data Kuesioner DEMATEL .....	126
Lampiran 9	Pengolahan Data Menggunakan Metode DEMATEL dengan <i>Software</i> Matlab 7.1. ....	130

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Yogyakarta merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang terletak di bagian selatan Pulau Jawa bagian tengah. Provinsi ini memiliki tingkat kemajuan pembangunan yang sangat pesat. Selain disebut sebagai kota pelajar, Yogyakarta dikenal dengan kota Pariwisata dengan unsur budaya yang masih melekat kuat yang mana menjadi daya tarik wisatawan dari penjuru daerah di tanah air maupun mancanegara. Kunjungan wisatawan dari tahun ke tahun menjadi meningkat, baik dari wisatawan domestik maupun mancanegara. Hal tersebut menjadikan kebutuhan hotel sebagai tempat untuk menginap menjadi meningkat seiring bertambahnya jumlah wisatawan yang berkunjung di Yogyakarta.

Industri perhotelan sangat erat kaitannya dengan sektor pariwisata. Dengan kata lain, industri perhotelan menjadi salah satu bagian di bidang pariwisata yang tidak dapat dipisahkan. Tanpa adanya kegiatan pariwisata, industri perhotelan akan lumpuh.

Menurut Data Badan Pusat Statistik (BPS) Yogyakarta, jumlah hotel yang ada di Yogyakarta pada sensus terakhir tahun 2015 terhitung sebanyak 85 hotel berbintang dan 1.081 hotel non berbintang. Jumlah kamar hotel berbintang sebanyak 8.763, sedangkan hotel non berbintang sebanyak 13.831. Jumlah hotel di Yogyakarta setiap tahun mengalami peningkatan

karena para investor tertarik untuk membangun hotel di Yogyakarta dikarenakan memiliki obyek wisata yang beragam yang menyebabkan banyak wisatawan untuk berwisata. Dengan kata lain hotel yang ada sangat dipengaruhi oleh jumlah wisatawan yang berkunjung di Yogyakarta. Jumlah wisatawan yang menginap di hotel pada tahun 2015 tercatat 4.122.205 orang, terdiri dari 3.813.720 orang wisatawan domestik dan 308.485 orang wisatawan mancanegara. Dari jumlah tersebut wisatawan domestik yang menginap di hotel sebanyak 1.583.296 orang, non berbintang 2.230.424 orang. Sedangkan wisatawan mancanegara di hotel berbintang sebanyak 231.971 orang dan non berbintang 76.514 orang.

Melihat banyaknya hotel yang ada, maka akan berdampak pada tingginya persaingan antar hotel di Yogyakarta. *University Hotel* yang merupakan hotel milik Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta ini masih terbilang jarang pelanggan. Hotel ini banyak pelanggan hanya pada waktu tertentu seperti pada hari libur anak sekolah. Sedangkan pelanggan hotel pada hari-hari biasa terbilang jarang. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk menghadapi hal tersebut adalah dengan cara menawarkan layanan jasa perhotelan yang berkualitas dan terus meningkatkan kualitas layanan agar pelanggan merasa puas.

Sebuah industri jasa perhotelan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, selain dipandang dari sudut pandang konsumen, kinerja layanan harus memiliki orientasi yang bagus kepada karyawan hotel itu sendiri. Karena hal tersebut sebagai dasar dalam mencapai sebuah tujuan dari



sebuah hotel. Dimana karyawan sangat menentukan pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Pihak manajemen perlu mengetahui persepsi karyawan terhadap kualitas layanan perusahaan yang ada serta apa yang diinginkan dari pelayanan yang diberikan. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan dapat dilakukan dengan cara membandingkan kinerja pelayanan perusahaan yang dirasakan karyawan dengan apa yang diharapkan.

Berdasarkan tujuan dari industri jasa khususnya perhotelan yaitu memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui pelayanan yang baik sehingga pelanggan merasa puas. Hal tersebut harus didukung dengan adanya pengelolaan dan peningkatan kualitas layanan yang baik pula dari pihak internal hotel khususnya sumber daya manusianya. Oleh karena itu, pada penelitian ini metode yang digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan dengan dua metode yaitu *INTQUAL (Internal Service Quality)* dan *DEMATEL (Decision Making Trial and Evaluation Laboratory)*. Metode *INTQUAL* digunakan untuk mengetahui kualitas layanan internal yaitu tingkat dari kepuasan karyawan di *University Hotel*. Sedangkan, metode *DEMATEL (Decision Making Trial and Evaluation Laboratory)* untuk mengetahui urutan prioritas atribut layanan internal *University Hotel* yang harus dilakukan perbaikan serta menganalisis keterkaitan antar atribut kualitas layanan internal tersebut.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka diperoleh rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana kepuasan karyawan *University Hotel* serta prioritas perbaikan atribut berdasarkan metode *Internal Service Quality (INTQUAL)* dan *Decision Making Trial and Evaluation Laboratory (DEMATEL)* ?”.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan karyawan *University Hotel* dengan menggunakan metode *INTQUAL*.
2. Mengetahui pengaruh antar atribut kualitas layanan internal *University Hotel* dengan menggunakan metode *DEMATEL*.
3. Mengidentifikasi atribut kualitas layanan internal *University Hotel* yang harus diprioritaskan untuk mendapatkan perbaikan.
4. Memberikan usulan atau merekomendasikan upaya-upaya perbaikan kualitas layanan *University Hotel*.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membantu pihak manajemen *University Hotel* mengetahui atribut-atribut *INTQUAL* yang mempengaruhi kualitas layanan.

2. Memberikan saran dan masukan kepada pihak *University Hotel* sebagai pertimbangan dalam upaya peningkatan kualitas layanan yang lebih maksimal.
3. Mengembangkan ilmu pengetahuan, khususnya dalam peningkatan kualitas layanan internal perusahaan.

### **1.5 Batasan Masalah**

Agar penelitian tetap fokus pada satu permasalahan yang akan dibahas dan agar penelitian ini dapat terarah maka perlu adanya batasan masalah. Adapun batasan masalah penelitian ini adalah fokus pada atribut kualitas layanan internal yang memiliki nilai kesenjangan (gap) lebih besar dari nilai *Grand Mean*.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan dalam mempelajari tugas akhir ini maka diperlukan sistematika penulisan yang sebagai berikut:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan. Yang diharapkan dapat memberikan gambaran secara umum tentang tugas akhir ini.

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Berisi tentang konsep-konsep dan prinsip dasar yang digunakan oleh peneliti sebelumnya untuk memecahkan masalah yang dirumuskan dalam penelitian yang nantinya akan dijadikan sebagai bahan acuan bagi penelitian ini.

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Menjelaskan tentang lokasi penelitian, waktu penelitian, jenis data, metode pengumpulan data, metode analisis data yang digunakan dalam penelitian dan diagram alir penelitian.

**BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Mengidentifikasi data dari hasil yang diperoleh selama penelitian kemudian mengolahnya dengan metode yang telah ditentukan dilanjutkan dengan menganalisis hasil pengolahan data-data tersebut secara komprehensif.

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Menampilkan hasil identifikasi pengolahan data penelitian dan memberikan rekomendasi atau saran untuk perbaikan berkelanjutan sebagai bahan evaluasi bagi perusahaan.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data yang dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis yang dilakukan dengan menggunakan metode *INTQUAL* diketahui bahwa tingkat kepuasan karyawan terhadap pelayanan pelayanan yang diberikan oleh *University Hotel* belum memenuhi harapan karyawan. Hal ini berdasarkan ketidaksesuaian antara harapan dengan persepsi karyawan yang bernilai negatif.
2. Berdasarkan analisis menggunakan metode DEMATEL diketahui variabel yang termasuk pada Kuadran I atau yang bersifat mempengaruhi variabel kualitas yang lain adalah variabel P10. Sedangkan untuk atribut yang termasuk pada Kuadran II atau variabel yang cenderung bersifat dipengaruhi oleh atribut kualitas yang lain adalah P2 dan P19. Pada Kuadran III atau variabel yang cenderung dipengaruhi oleh variabel kualitas yang lain namun tidak secara langsung yaitu P9 dan P15. Kuadran IV atau variabel yang tidak mempengaruhi atau tidak dipengaruhi dari variabel yang lain yaitu P7 dan P21.
3. Berdasarkan hasil pengolahan diketahui bahwa urutan prioritas perbaikan kualitas layanan internal pada *University Hotel* adalah

atribut P10, P19, P2, P7, P15, P21 dan P9. Setelah dilakukannya perbaikan pada masing-masing variabel secara bertahap diharapkan nilai kepuasan karyawan dapat bertambah dan dapat meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga pelanggan merasa puas. Dimana hal tersebut dapat meningkatkan profit *University Hotel* karena pelanggan loyal kepada hotel tersebut.

4. Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan dihasilkan saran perbaikan untuk masing-masing atribut sebagai berikut:
  - a. Untuk atribut P10 (fasilitas dan peralatan perusahaan bekerja dengan baik) usulan perbaikan yang dapat dilakukan oleh pihak *University Hotel* adalah melakukan pemeliharaan dan perawatan secara rutin dan berkala.
  - b. Untuk atribut P19 (apa yang diinginkan atasan dan karyawan biasanya saling mendukung) usulan perbaikan yang dapat dilakukan oleh pihak *University Hotel* adalah mengadakan *briefing* pagi secara rutin sebelum memulai pekerjaan.
  - c. Untuk atribut P2 (saya dan rekan kerja saya saling mendukung dalam melayani pelanggan (semua terlibat) usulan perbaikan yang dapat dilakukan oleh pihak *University Hotel* adalah memberikan sosialisasi kepada karyawan akan pentingnya kerja sama tim.
  - d. Untuk atribut P7 (perusahaan ini tepat dalam penempatan karyawannya) usulan perbaikan yang dapat dilakukan oleh pihak

*University Hotel* adalah melakukan perekrutan karyawan secara selektif.

- e. Untuk atribut P15 (perusahaan memberi gaji lebih atau penghargaan untuk hasil kerja yang lebih yakni dengan tercapainya tujuan perusahaan) usulan perbaikan yang dapat dilakukan oleh pihak *University Hotel* adalah memberikan *reward* (penghargaan) kepada karyawan berprestasi.
- f. Untuk atribut P21 (saya mendapat info yang cukup tentang apa yang diharapkan oleh manajemen terhadap pekerjaan saya) usulan perbaikan yang dapat dilakukan oleh pihak *University Hotel* adalah memberikan orientasi atau pengarahan kepada masing-masing karyawan terkait tanggung jawab (*job desk*) dengan jelas oleh pihak manajemen.
- g. Untuk atribut P9 (saya mendapat peralatan dan fasilitas yang cukup yang mendukung pekerjaan saya) usulan perbaikan yang dapat dilakukan oleh pihak *University Hotel* adalah mengusahakan untuk melakukan pembelian dan pengadaan peralatan dan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan.

## 5.2 Saran

### 5.2.1. Saran Peningkatan Kualitas Pelayanan *University Hotel*

- 1. Pihak manajemen *University Hotel* harus perlu lebih memperhatikan kualitas layanan internal terhadap karyawan, khususnya dengan mengevaluasi dan memperbaiki variabel

kualitas layanan internal yang dirasa karyawan tidak memuaskan.

2. Pihak *University Hotel* dapat melakukan perbaikan kualitas layanan internal sesuai dengan prioritas perbaikan berdasarkan hasil penelitian.
3. Peningkatan kualitas layanan internal di *University Hotel* harus dilakukan secara berkelanjutan dengan disertai pengontrolan, agar kualitas pelayanan yang ada semakin meningkat. Karena kepuasan karyawan terhadap layanan internal hotel yang diberikan dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
4. Pihak hotel tidak seharusnya melakukan interferensi pada penelitian yang sedang dilaksanakan di hotel tersebut.

#### **5.2.2. Saran Penelitian Selanjutnya**

1. Pada penelitian selanjutnya hendaknya menambahkan atau mengintegrasikan satu buah metode lagi agar *output* penelitian yang dihasilkan bisa lebih baik lagi yakni dengan mengintegrasikan persepsi dan kepentingan konsumen internal (karyawan) serta konsumen eksternal (pelanggan).
2. Pada kuesioner kualitas layanan internal perlu ditambahkan satu dimensi terkait gaji yang diberikan kepada karyawan.
3. Kuesioner dibuat dengan bahasa dan tata kalimat yang mudah dipahami oleh para responden.

## DAFTAR PUSTAKA

- As'ad, M. 2004. *Psikologi industri, seri umum: Sumber daya manusia*.(4th ed.). Yogyakarta. Liberty.
- Ayuningtyas, D. 2011. *Penentuan Prioritas Kriteria Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Hypermarket Dengan Metode DEMATEL*. Universitas Indonesia.
- Chang, B. Chang, C.W., & Wu, C.H. 2011. *Fuzzy DEMATEL Method for Developing Supplier Selection Criteria.. Expert System with Application*. 38. 1850-1858.
- Chambers, B., Moore, A.B., & Bachtel, D. (n.d.). *Role conflict, role ambiguity and job satisfaction of county extension agents in the Georgia cooperative extension service*.
- Desta, D. T. S. 2011. *Academic Staff's Perception Of Administrative Staff Services In Ethiopia: A Case Study Of Adi-Haqi Campus, Mekelle University*. Chief Patron Chief Patron, 1.
- Dytczak, M., & Ginda, G. 2013. *Is Explicit Processing of Fuzzy Direct Influence Evaluations in DEMATEL Indispensable? . Expert Systems with Applications 40, 5027-5032*.
- Fandy Tjiptono, G. C. 2007. *Service, Quality And Satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Fisher, C. D., & Gitelson, R. 1983. *A meta-analysis of the correlates of role conflict and ambiguity*. Journal of Applied Psychology, 68(2), 320–333.

- Gabus, A., & E. Fontela. 1972. *World problems, an invitation to further thought within the framework of DEMATEL*. Battelle Geneva Research Centre. Geneva, Switzerland.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19. Edisi 5*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gul, M., Guneri, A. & Derin, B. 2014. *Evaluation Of Service Quality Criteria For A Private Medical Center By Using SERVQUAL And DEMATEL Methods*. *Sigma*, 32, 240-253.
- Guo, J.-J. & Tsai, S.-B. 2015. *Discussing And Evaluating Green Supply Chain Suppliers: A Case Study Of The Printed Circuit Board Industry In China*. *South African Journal Of Industrial Engineering*, 26, 56-67.
- Hallowell, R., Schlesinger, L. A. & Zornitsky, J. 1996. *Internal Service Quality, Customer And Job Satisfaction: Linkages And Implications For Management*. *People and Strategy*, 19, 20.
- Handayani, N., Singgih, M. L. & Suef, M. Pengembangan Model *INTQUAL* Untuk Peningkatan *Internal Service Quality* Di Pendidikan Tinggi. Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XIII, 2011.
- Heidarinezhad, M. 2014. *Analysing and Ranking the Effective Factors for Developing a New Product in an Automotive Industry Using DEMATEL Method (Saipa company)*. *Researcher*.
- Ho, W. R.J., Tsai, C.L., Tzeng, G.H., & Fang, S.K. 2011. *Combined DEMATEL Technique with a Novel MCDM Model for Exploring Portfolio Selection Based on CAPM*. *Expert Systems with Applications*, 38 (1), 16-25.



- Hori, S., & Shimizu, Y. 1999. *Designing methods of human interface for supervisory control systems. Control Engineering Practice*, 7, 1413-1419.
- Hsu, C.-C. & Lee, Y.-S. 2014. *Exploring the critical factors influencing the quality of blog interfaces using the decision-making trial and evaluation laboratory (DEMATEL) method. Behaviour & Information Technology*, 33, 184-194.
- Hsu, C.C. 2012. *Evaluation Criteria for Blog Design and Analysis of Causal Relationship Using Factor Analysis and DEMATEL, Expert System with Application*, 39(1), 187-193.
- Hsu, C.C., Chen, Y.C. 2007. *Mining of Mixed Data with Application to Catalog Marketing. Expert System with Application. Vol. 32. Hal. 12-33.*
- Hu, H.Y., Chiu, S.I., Cheng, C.C., & Yen, T.M. 2011. *Applying the IPA and DEMATEL Models to Improve the Order-Winner Criteria : A case study of Taiwan's network communication equipment manufacturing industry. Expert System with Application. 38. 9674-9683.*
- Jackson and Schuler. 1985. *Revisited: A Meta-Analysis of the Relationships Between Role Ambiguity, Role Conflict, and Job Performance.*
- Jackson, S. E., & Schuler, R. S. 1985. *A meta-analysis and conceptual critique of research on role ambiguity and role conflict in work settings. Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 36(1), 16–78.
- Jewell, L.N. dan Sieggall, M. 1990. *Contemporary industrial organizational psychology/organizational psychology*. 2<sup>nd</sup> ed. USA. West Group.

- Jin, S., Qian, S. & Zhu, H. 2013. *Identifying key factors of patient satisfaction based on SERVQUAL and DEMATEL. Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 48, 973-978.
- Jogataee, R., Mehrani, H. & Azma, F. 2015. *Recognizing and Analysis the Effective Factors in Technology Transfer in Banking Industry and Ranking them by DEMATEL-Method. Jurnal UMP Social Sciences and Technology Management Vol, 3*.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D. & Rosenthal, R. A. 1964. *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. New York: John Wiley and Sons.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jakarta, Salemba Empat.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jakarta, Erlangga.
- Lamble, G. W. 1980. *Role conflict and ambiguity of agricultural extension agents*. Dissertation Abstracts International, 41, 1346A. (University Microfilms No. 8023044).
- Lee, W.D., Huang, A.Y., Chang, Y.Y., & Cheng, C.M. 2011. *Analysis of Decision Making Factors for Equity Investment by DEMATEL and Analytic Network Process. Expert Systems with Applications*, 38 (7).
- Lestari, I. dan Bachtiar, M. 2007. *Perbedaan masa kerja ditinjau dari masa kerja*. Naskah Publikasi Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.

- Lin, Y.T., Yang, Y.H., Kang, J.S., & Yu, H.C. 2011. *Using DEMATEL method to explore the core competence and causal effect of the IC design service company: An empirical case study. Expert Systems with Applications*, 38 (5), 6262-6268.
- Lovelace, K. & Rosen, B.1996. *Differences in achieving person-organization fit among diverse groups of managers. Journal of Management*, 22(5), 703-722.
- Mangkunegara, Anwar Prabu A. 2004. *Manajemen SDM Perusahaan*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- Martoyo, Susilo. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta. BPFE-Yogyakarta.
- Mills, P.K. dan N. Marguiles. 1980. *Toward a Core Typology of Service Organizations. Academy of Management Review*. Vol. 5, No.2, pp. 255-265.
- Moskowitz, R. *Get "FIT" to reduce turnover*. Senior consultant – Advantage Hiring.
- Nathan, A. N. H. D. S. A. 2013. *Penggunaan Model DEMATEL Untuk Menentukan Faktor-Faktor Manfaat, Peluang, Biaya, dan Risiko yang Mempengaruhi Adopsi Teknologi Cloud: Studi Kasus Pada Perusahaan Jasa Pertambangan Skala Menengah dan Besar*.
- Praja, A. A. 2016. *Analisis Kepuasan Karyawan Dengan Model Integrasi INTQUAL Dan Performance Control Matrix Di PT Judin Makmur Sejahtera*. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

- Rahmawati, H. 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karanganyar*. Universitas Sebelas Maret.
- Ramadhan, E. W., Setyanto, N. W. & Efranto, R. Y. 2013. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Penerapan Importance Performance Analysis (IPA) Dan Model KANO (Studi Kasus pada Asrama Mahasiswa Griya Brawijaya Universitas Brawijaya Malang)*. *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Industri*, 1, p183-193.
- Rizzo, J. R., House, R. J. & Lirtzman, S. L. 1970. *Role conflict and ambiguity in complex organizations*. *Administrative Science Quarterly*, 15, pp. 150-163.
- Robbins, Stephen P. 1996. *Perilaku Organisasi, Konsep, Kontroversi dan Aplikasi*. Alih Bahasa : Hadyana Pujaatmaka. Edisi Keenam.
- Robbins, S.P. 2007. *The truth about managing people*. (2 ed.). USA, New Jersey. Pearson Education, Inc.
- Roca, J.C., Chiu, C. M., & Martinez, F.Z. 2006. *Understanding e-learning continuance intention: An extension of the technology acceptance model*. *International Journal of Human-Computer Studies*, 64, 8, 683-696.
- Santos, M. J. & Dadang Hendriana, D. 2016. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode SERVQUAL Di Santosa Hospital Bandung Central*. Fakultas Teknik Unpas.
- Siehyono, L. 2004. *Am I satisfied?: Analysing the influence of employee backgrounds and internal service quality on employee satisfaction in*

*economics faculty of Petra christian university, Surabaya. Proposal penelitian internal. Surabaya: Program Management Perhotelan.*

Siehojono, Lintje. 2006. *Analisa Hubungan Latar Belakang Karyawan Dan Pengaruh Kualitas Layanan Internal Terhadap Kepuasan Karyawan Di Hotel X, Surabaya.* Jurusan Manajemen Perhotelan Fakultas Ekonomi. Universitas Kristen Petra.

Sudijono, Anas. 2009. *Pengantar Statistik Pendidikan.* Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.

Sugiyono. 2001. *Metode Penelitian Bisnis.* Bandung, Alfabeta.

Sulastiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel.* Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi. Bandung. Alfabeta.

Sumrit, D. & Anuntavoranich, P. 2013. *Using DEMATEL method to analyze the causal relations on technological innovation capability evaluation factors in thai technology-based firms.* *Int Trans J Eng Manag Appl Sci Technol*, 4, 081-103.

Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan,* Jakarta, PT. Rineka Cipta.

Suwarno & Donni Juni Priansa. 2011. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis.* Bandung. Alfabeta.

Syukri, S. H. A. 2014. *Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis Gap pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja.* *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 13, 103-111.

- Tamura, M., Nagata, H., & Akazawa, K. 2002. *Extraction and systems analysis of factors that prevent safety and security by structural models*. In 41st SICE Annual Conference. Osaka, Jepang.
- Tjiptono, F. 2000. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2001. *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta, Andi.
- Tjiptono, F. 2007. *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta, Andi.
- Tjiptono, F. 2009. *Service Marketing: Esensi & Aplikasi*. Marknesis, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2011. *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta, Banyumedia Publishing.
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan dan Penelitian*, Yogyakarta, Andi.
- Tzeng, G.H., Chiang, C.H., & Li, C.W. 2007. *Evaluating Intertwined Effect in E-Learning Programs : A Novel Hybrid MCDM Model Based on Factor Analysis and DEMATEL*. *Expert Systems with Applications*, 32 (4), 1028-1044.
- Varma, K., & Kumar, K.S. 2012. *Criteria Analysis Aiding Portofolio Selection Using DEMATEL*. *Procedia Engineering*. 38. 3649-3661.
- Vujanović, D., Momčilović, V., Bojović, N., & Papić, V. 2012. *Evaluation of Vehicle Fleet Maintenance Management Indicators by Application of DEMATEL and ANP*. *Expert Systems with Applications*, 39 (12), 10552-10563.
- Werther, William B. dan Keith Davis. 1996. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Erlangga.



- Wijaya, T. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa : Desain SERVQUAL, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi Dalam Kasus Penelitian*, Jakarta, Indeks.
- Wu, H.H., Chen, H.K., & Shieh, J.I. 2010. *Evaluating Performance Criteria of Employment Service Outreach Program Personnel by DEMATEL Method. Expert Systems with Applications*, 37, 5219-5223.
- Wu, W.W. 2008. *Choosing Knowledge Management Strategies By Using A Combined ANP and DEMATEL Approach. Expert System with Application*. 38. 828-835.
- Yanuar, A. A. 2013. *Analisis Perbaikan Performansi Kualitas Layanan Internal Dan Eksternal Pendidikan Tinggi Dengan Pendekatan AHP*. UNPAS.
- Zeithamal V.A., A. P., L.I. Berry 1990. *Delivery Quality Service Balancing Customer Perseptions and Expectation*, New York, The Free Press.
- Zeithaml, Parasuraman, and Berry. 1991. *Understanding Customer Expectations of Service*. Sloan Management Review, pp. 39-48.



# **LAMPIRAN**

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## LAMPIRAN 1

**PROFIL UNIVERSITY HOTEL**

*University* Hotel adalah tempat yang ideal untuk menginap untuk para wisatawan yang berlibur di Yogyakarta. Lokasi hotel tersebut tidak jauh dari beberapa tempat tujuan wisata yang menarik di Yogyakarta dan hanya 500 meter dari Bandara Internasional Adi Sucipto dan mudah diakses karena dekat dengan jalur utama Jogja Solo.

*University* Hotel merupakan salah satu profit unit yang dimiliki oleh Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Hotel ini terletak di Jalan Anggrek No. 137 D Sambilegi, Maguwoharjo, Depok Sleman Yogyakarta yang memiliki Luas Bangunan 7.183 m<sup>2</sup> dan luas tanah 125.508 m<sup>2</sup> berdasar Keputusan Bupati No.01.IPL./SK.KDH/A./2005.

*University* Hotel sebelumnya bernama Wisma CCE (*Center For Continuing Education*) UIN Sunan Kalijaga yang digunakan untuk acara-acara internal Universitas Islam Negeri Yogyakarta. Seiring perkembangan Wisma CCE yang semakin lama banyak dikenal orang sehingga pada akhir tahun 2007 Wisma CCE diganti menjadi Hotel Kampus. Dengan perkembangan manajemen yang sangat baik maka pada tahun 2008 Hotel Kampus berubah nama menjadi *University* Hotel.

*University* Hotel ini berdiri pada bangunan setinggi 4 lantai dengan total 79 kamar dan 10 ruang *meeting* dengan dilengkapi dengan 2 *guest elevator* yang berfungsi memudahkan para tamu untuk menuju lokasi kamar. Ruang *meeting*

yang tersedia memiliki kapasitas mulai dari 25 orang hingga 400 orang ( *theatre style* ). Ruang *meeting* yang ada di rancang untuk melayani berbagai pilihan paket *meeting* yang menarik. Paket *meeting* yang ada di *University Hotel* antara lain : *halfday, fullday & fullboard*. Fasilitas lain yang ada di *Univeristy Hotel* seperti halaman parkir luas dan aman juga menyediakan ruang santai untuk keluarga, transfer bandara/hotel, *concierge*, dan ruang fitness.



## LAMPIRAN 2

## KUESIONER PENELITIAN TAHAP I (INTQUAL)

Kepada Responden yang terhormat,

Saya mahasiswi dari Fakultas Sains dan Teknologi Jurusan Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga, mengadakan penelitian tentang Analisis Kepuasan Karyawan dengan Menggunakan Metode *Internal Service Quality* (INTQUAL) dan *Decision Making Trial And Evaluation Laboratory* (DEMATEL) Di University Hotel.

Saya sangat mengharapkan bantuan Bapak/Ibu/Saudara bersedia mengisi kuesioner dan menjawab seluruh pertanyaan berikut ini dengan jujur dan apa adanya. Pengisian kuesioner ini tidak akan berpengaruh terhadap pekerjaan Bapak/Ibu/Saudara, data yang saya kumpulkan ini hanya untuk kepentingan ilmiah dan saya menjamin kerahasiaan identitas Bapak/Ibu/Saudara.

Selain untuk kepentingan akademis, hasil penelitian ini akan dapat diajukan kembali kepada University Hotel agar dapat digunakan sebagai masukan dan saran perbaikan.

Atas kerjasama dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara dalam mengisi kuesioner, saya ucapkan terima kasih.

Haniek Widjayanti

13660023

## I. IDENTITAS RESPONDEN

Berilah tanda silang (X) pada pertanyaan dibawah ini yang sesuai dengan jawaban Anda.

- Jenis Kelamin : ☐ Pria ☐ Wanita
- Usia : ☐ < 18 tahun ☐ 41 – 55 tahun  
☐ 18 – 25 tahun ☐ > 55 tahun  
☐ 26 – 40 tahun ☐ Lainnya .....
- Lama Bekerja : ☐ < 6 bulan ☐ 1 – 5 tahun  
☐ 6 bulan – 1 tahun ☐ > 5 tahun
- Pendidikan Terakhir : ☐ dibawah SMP ☐ Diploma  
☐ SMP ☐ Sarjana  
☐ SMA/SMK ☐ Lainnya .....

## II. PETUNJUK PENGISIAN

1. Jawablah setiap pertanyaan sesuai dengan pendapat Anda.
2. Pilihlah jawaban dengan memberi tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut Anda mengenai harapan dan kenyataan terkait kepuasan.

### **Keterangan :**

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)  
 2 = Tidak Setuju (ST)  
 3 = Ragu – Ragu (RR)  
 4 = Setuju (S)  
 5 = Sangat Setuju (SS)







## LAMPIRAN 3

## KUESIONER PENELITIAN TAHAP 2 (DEMATEL)

Kriteria yang mempengaruhi	Kriteria yang dipengaruhi	Pengaruh			
		0	1	2	3
Fasilitas dan peralatan perusahaan bekerja dengan baik.	Saya mendapat peralatan dan fasilitas yang cukup yang mendukung pekerjaan saya.				
	Perusahaan ini tepat dalam penempatan karyawannya.				
	Saya dan rekan kerja saya saling mendukung dalam melayani pelanggan (semua terlibat).				
	Perusahaan memberi gaji lebih atau penghargaan untuk hasil kerja yang lebih yakni dengan tercapainya tujuan perusahaan.				
	Apa yang diinginkan atasan dan karyawan biasanya saling mendukung.				
	Saya mendapat info yang cukup tentang apa yang diharapkan oleh manajemen terhadap pekerjaan saya.				
Saya mendapat peralatan dan fasilitas yang cukup yang mendukung pekerjaan saya.	Fasilitas dan peralatan perusahaan bekerja dengan baik.				
	Perusahaan ini tepat dalam penempatan karyawannya.				
	Saya dan rekan kerja saya saling mendukung dalam melayani pelanggan (semua terlibat).				
	Perusahaan memberi gaji lebih atau penghargaan untuk hasil kerja yang lebih yakni dengan tercapainya tujuan perusahaan.				
	Apa yang diinginkan atasan dan karyawan biasanya saling mendukung.				
	Saya mendapat info yang cukup tentang apa yang diharapkan oleh manajemen terhadap pekerjaan saya.				
Perusahaan ini tepat dalam penempatan karyawannya.	Fasilitas dan peralatan perusahaan bekerja dengan baik.				
	Saya mendapat peralatan dan fasilitas yang cukup yang mendukung pekerjaan saya.				
	Saya dan rekan kerja saya saling mendukung dalam melayani pelanggan (semua terlibat).				

	Perusahaan memberi gaji lebih atau penghargaan untuk hasil kerja yang lebih yakni dengan tercapainya tujuan perusahaan.				
	Apa yang diinginkan atasan dan karyawan biasanya saling mendukung.				
	Saya mendapat info yang cukup tentang apa yang diharapkan oleh manajemen terhadap pekerjaan saya.				
Saya dan rekan kerja saya saling mendukung dalam melayani pelanggan (semua terlibat).	Fasilitas dan peralatan perusahaan bekerja dengan baik.				
	Saya mendapat peralatan dan fasilitas yang cukup yang mendukung pekerjaan saya.				
	Perusahaan ini tepat dalam penempatan karyawannya.				
	Perusahaan memberi gaji lebih atau penghargaan untuk hasil kerja yang lebih yakni dengan tercapainya tujuan perusahaan.				
	Apa yang diinginkan atasan dan karyawan biasanya saling mendukung.				
	Saya mendapat info yang cukup tentang apa yang diharapkan oleh manajemen terhadap pekerjaan saya.				
Perusahaan memberi gaji lebih atau penghargaan untuk hasil kerja yang lebih yakni dengan tercapainya tujuan perusahaan.	Fasilitas dan peralatan perusahaan bekerja dengan baik.				
	Saya mendapat peralatan dan fasilitas yang cukup yang mendukung pekerjaan saya.				
	Perusahaan ini tepat dalam penempatan karyawannya.				
	Saya dan rekan kerja saya saling mendukung dalam melayani pelanggan (semua terlibat).				
	Apa yang diinginkan atasan dan karyawan biasanya saling mendukung.				
	Saya mendapat info yang cukup tentang apa yang diharapkan oleh manajemen terhadap pekerjaan saya.				
Apa yang diinginkan atasan dan karyawan biasanya saling mendukung.	Fasilitas dan peralatan perusahaan bekerja dengan baik.				

	Saya mendapat peralatan dan fasilitas yang cukup yang mendukung pekerjaan saya.				
	Perusahaan ini tepat dalam penempatan karyawannya.				
	Saya dan rekan kerja saya saling mendukung dalam melayani pelanggan (semua terlibat).				
	Perusahaan memberi gaji lebih atau penghargaan untuk hasil kerja yang lebih yakni dengan tercapainya tujuan perusahaan.				
	Saya mendapat info yang cukup tentang apa yang diharapkan oleh manajemen terhadap pekerjaan saya.				
Saya mendapat info yang cukup tentang apa yang diharapkan oleh manajemen terhadap pekerjaan saya.	Fasilitas dan peralatan perusahaan bekerja dengan baik.				
	Saya mendapat peralatan dan fasilitas yang cukup yang mendukung pekerjaan saya.				
	Perusahaan ini tepat dalam penempatan karyawannya.				
	Saya dan rekan kerja saya saling mendukung dalam melayani pelanggan (semua terlibat).				
	Perusahaan memberi gaji lebih atau penghargaan untuk hasil kerja yang lebih yakni dengan tercapainya tujuan perusahaan.				
	Apa yang diinginkan atasan dan karyawan biasanya saling mendukung.				

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## LAMPIRAN 4

## UJI VALIDITAS &amp; RELIABILITAS PERSEPSI (KENYATAAN)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.704	.706	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	15.5319	4.776	.476	.339	.648
P2	15.6596	5.273	.407	.204	.676
P3	16.3617	3.758	.559	.438	.616
P4	15.5957	5.594	.426	.365	.675
P5	15.6596	4.795	.480	.294	.647

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.714	.714	3

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P6	7.7234	.987	.446	.222	.725
P7	8.0000	.870	.526	.330	.634
P8	7.8936	.836	.636	.410	.496



**Reliability Statistics**

	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
Cronbach's Alpha	.725	2

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P9	3.6596	.403	.569	.324	. <sup>a</sup>
P10	3.6596	.403	.569	.324	. <sup>a</sup>

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

**Reliability Statistics**

	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
Cronbach's Alpha	.706	3

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P11	7.7660	2.053	.537	.359	.619
P12	7.6170	2.111	.659	.454	.547
P13	7.7660	1.140	.538	.315	.734

**Reliability Statistics**

	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
Cronbach's Alpha		
.709	.721	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P14	11.2128	2.780	.473	.232	.663
P15	11.6383	2.105	.537	.297	.626
P16	12.0000	1.957	.598	.389	.581
P17	11.0426	3.129	.460	.257	.687

**Reliability Statistics**

	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
Cronbach's Alpha		
.708	.760	3

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P18	7.2766	1.117	.442	.231	.808
P19	6.7872	1.171	.682	.620	.409
P20	6.5745	1.772	.589	.558	.635

**Reliability Statistics**

	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
Cronbach's Alpha		
.733	.750	2

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P21	3.9787	.108	.600	.360	a
P22	3.8936	.184	.600	.360	a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

## LAMPIRAN 5

## UJI VALIDITAS &amp; RELIABILITAS HARAPAN

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.706	.711	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	15.7447	2.933	.490	.247	.648
P2	15.7660	2.705	.581	.367	.609
P3	17.3404	2.708	.410	.214	.685
P4	15.7234	3.204	.373	.149	.690
P5	15.9362	2.583	.489	.304	.647

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.720	.720	3

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P6	8.3617	.801	.534	.293	.640
P7	8.3404	.751	.584	.342	.576
P8	8.5319	.863	.505	.259	.673

**Reliability Statistics**

	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
Cronbach's Alpha	.826	2

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P9	4.4255	.293	.703	.495	.a
P10	4.4255	.293	.703	.495	.a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

**Reliability Statistics**

	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
Cronbach's Alpha	.773	3

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P11	7.0638	1.539	.687	.525	.608
P12	6.9574	1.868	.647	.485	.684
P13	8.4468	1.383	.549	.304	.804

**Reliability Statistics**

	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
Cronbach's Alpha	.718	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P14	11.9787	4.195	.470	.235	.677
P15	12.0213	3.891	.563	.327	.619
P16	12.5957	3.507	.542	.308	.641
P17	11.9787	5.065	.513	.267	.677

**Reliability Statistics**

	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
Cronbach's Alpha	.740	3

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P18	8.3617	1.192	.558	.312	.690
P19	7.0851	1.427	.606	.374	.607
P20	7.0638	1.670	.567	.332	.669

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
	.821	.828
		2

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P21	4.3830	.415	.706	.499	. <sup>a</sup>
P22	4.4255	.293	.706	.499	. <sup>a</sup>

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.



## LAMPIRAN 6

## REKAP DATA KUESIONER HARAPAN

N o.	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 5	Q 6	Q 7	Q 8	Q 9	Q 10	Q 11	Q 12	Q 13	Q 14	Q 15	Q 16	Q 17	Q 18	Q 19	Q 20	Q 21	Q 22
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5
4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	3	3	4	3	4	3	4	5
5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4
6	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4
7	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4
8	4	5	2	5	5	5	4	4	5	4	4	4	2	4	3	4	4	2	4	4	4	4
9	5	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4
10	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2	4	2	4	4	4	4
11	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	3	4	2	4	4	4	4
12	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4
14	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4
15	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
16	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
17	5	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	5	1	1	4	3	5	4	4	4
18	5	5	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	2	5	3	3	3	4	4
19	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
20	4	3	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	2	4	3	3	4	1	3	4	5	3
21	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	2	4	4	4	3
22	5	4	2	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5
23	5	5	2	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	2	4	5	5	5	4	4
24	5	5	2	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	2	5	4	4	4
25	4	4	2	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4

5																					
2																					
6	4	3	3	4	2	4	3	4	4	5	5	5	1	3	3	4	5	2	5	5	5
2																					
7	5	5	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5
2																					
8	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	2	4	2	5	4	4	4	4	5	4	4
2																					
9	4	4	3	5	3	5	5	3	3	5	3	3	4	3	5	3	3	2	3	4	3
3																					
0	5	5	2	4	5	5	5	3	5	5	2	4	2	4	5	3	5	4	4	5	5
3																					
1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	2	2	4	3	4	4	4
3																					
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5
3																					
3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	3	4	5
3																					
4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	3	5	4	5	5	4
3																					
5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	3	1	5	4	4	5	2	5	5	5
3																					
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
3																					
7	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	3	5	5	3	5	3	4	4	4
3																					
8	5	5	4	5	5	5	4	4	3	3	4	5	3	5	5	3	4	2	4	4	4
3																					
9	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4
4																					
0	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	2	4	3	4	4	4
4																					
1	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	2	4	5	4	5	2	4	4	5
4																					
2	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	2	5	5	3	4	4	4	4	5
4																					
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	5
4																					
4	5	4	2	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	3	4	3	4	5	5
4																					
5	4	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4
4																					
6	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	2	4	4	4	4	3	4	5	4
4																					
7	5	4	2	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	3	5	4	4

## LAMPIRAN 7

### REKAP DATA KUESIONER PERSEPSI (KENYATAAN)

[illegible]

5																					
2																					
6	4	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	1	4	3	4	5	1	5	5	5
2																					
7	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2																					
8	4	4	4	4	2	4	2	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
2																					
9	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3
3																					
0	5	4	1	3	4	4	3	3	4	3	2	3	2	4	3	2	4	4	2	4	4
3																					
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	3	4	4	4
3																					
2	4	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	3	4	5	5	4	4	3	4	3
3																					
3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	3	4	4	3	3	4
3																					
4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3
3																					
5	2	4	3	5	2	4	4	4	4	4	5	3	1	5	4	4	5	2	5	5	5
3																					
6	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
3																					
7	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	4	3	4	4	4
3																					
8	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	2	4	3	4
3																					
9	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4
4																					
0	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4
4																					
1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	5
4																					
2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4
4																					
3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4																					
4	5	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4
4																					
5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4
4																					
6	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4
4																					
7	5	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4

## LAMPIRAN 8

## REKAP DATA KUESIONER DEMATEL

Kriteria yang mempengaruhi	Kriteria yang dipengaruhi	Responden						Rata-Rata
		A	B	C	D	E	F	
Fasilitas dan peralatan perusahaan bekerja dengan baik.	Saya mendapat peralatan dan fasilitas yang cukup yang mendukung pekerjaan saya.	1	2	3	3	4	3	2.7
	Perusahaan ini tepat dalam penempatan karyawannya.	1	3	1	3	3	4	2.5
	Saya dan rekan kerja saya saling mendukung dalam melayani pelanggan (semua terlibat).	3	3	1	3	3	3	2.7
	Perusahaan memberi gaji lebih atau penghargaan untuk hasil kerja yang lebih yakni dengan tercapainya tujuan perusahaan.	1	3	1	3	3	3	2.3
	Apa yang diinginkan atasan dan karyawan biasanya saling mendukung.	2	2	3	2	3	3	2.5
	Saya mendapat info yang cukup tentang apa yang diharapkan oleh manajemen terhadap pekerjaan saya.	2	3	2	3	3	3	2.7
Saya mendapat peralatan dan fasilitas yang cukup yang mendukung pekerjaan saya.	Fasilitas dan peralatan perusahaan bekerja dengan baik.	1	2	3	4	3	3	2.7
	Perusahaan ini tepat dalam penempatan karyawannya.	1	2	1	3	3	3	2.2
	Saya dan rekan kerja saya saling mendukung dalam melayani pelanggan (semua terlibat).	2	3	1	4	3	2	2.5
	Perusahaan memberi gaji lebih atau penghargaan untuk hasil kerja yang lebih yakni dengan tercapainya tujuan perusahaan.	2	2	1	2	2	2	1.8
	Apa yang diinginkan atasan dan karyawan biasanya saling mendukung.	2	2	2	3	3	2	2.3
	Saya mendapat info yang cukup tentang apa yang	2	3	2	2	2	2	2.2

	diharapkan oleh manajemen terhadap pekerjaan saya.							
Perusahaan ini tepat dalam penempatan karyawannya.	Fasilitas dan peralatan perusahaan bekerja dengan baik.	1	3	3	3	3	3	2.7
	Saya mendapat peralatan dan fasilitas yang cukup yang mendukung pekerjaan saya.	1	1	2	3	3	3	2.2
	Saya dan rekan kerja saya saling mendukung dalam melayani pelanggan (semua terlibat).	2	2	1	3	3	2	2.2
	Perusahaan memberi gaji lebih atau penghargaan untuk hasil kerja yang lebih yakni dengan tercapainya tujuan perusahaan.	1	2	1	3	4	2	2.2
	Apa yang diinginkan atasan dan karyawan biasanya saling mendukung.	3	1	2	3	3	2	2.3
	Saya mendapat info yang cukup tentang apa yang diharapkan oleh manajemen terhadap pekerjaan saya.	2	2	1	1	3	3	2.0
Saya dan rekan kerja saya saling mendukung dalam melayani pelanggan (semua terlibat).	Fasilitas dan peralatan perusahaan bekerja dengan baik.	1	3	3	2	3	2	2.3
	Saya mendapat peralatan dan fasilitas yang cukup yang mendukung pekerjaan saya.	1	2	2	3	3	2	2.2
	Perusahaan ini tepat dalam penempatan karyawannya.	1	2	2	3	3	2	2.2
	Perusahaan memberi gaji lebih atau penghargaan untuk hasil kerja yang lebih yakni dengan tercapainya tujuan perusahaan.	1	2	1	3	2	3	2.0
	Apa yang diinginkan atasan dan karyawan biasanya saling mendukung.	3	3	3	2	3	3	2.8
	Saya mendapat info yang cukup tentang apa yang diharapkan oleh manajemen terhadap	2	3	1	3	3	3	2.5

	pekerjaan saya.							
Perusahaan memberi gaji lebih atau penghargaan untuk hasil kerja yang lebih yakni dengan tercapainya tujuan perusahaan.	Fasilitas dan peralatan perusahaan bekerja dengan baik.	2	3	3	1	3	2	2.3
	Saya mendapat peralatan dan fasilitas yang cukup yang mendukung pekerjaan saya.	2	2	1	1	2	2	1.7
	Perusahaan ini tepat dalam penempatan karyawannya.	1	2	3	3	3	3	2.5
	Saya dan rekan kerja saya saling mendukung dalam melayani pelanggan (semua terlibat).	2	2	2	3	3	3	2.5
	Apa yang diinginkan atasan dan karyawan biasanya saling mendukung.	3	2	2	3	3	3	2.7
	Saya mendapat info yang cukup tentang apa yang diharapkan oleh manajemen terhadap pekerjaan saya.	2	1	3	2	2	3	2.0
Apa yang diinginkan atasan dan karyawan biasanya saling mendukung.	Fasilitas dan peralatan perusahaan bekerja dengan baik.	1	3	3	1	3	2	2.2
	Saya mendapat peralatan dan fasilitas yang cukup yang mendukung pekerjaan saya.	1	3	2	1	4	2	2.2
	Perusahaan ini tepat dalam penempatan karyawannya.	1	3	1	3	4	2	2.3
	Saya dan rekan kerja saya saling mendukung dalam melayani pelanggan (semua terlibat).	3	3	2	3	3	2	2.7
	Perusahaan memberi gaji lebih atau penghargaan untuk hasil kerja yang lebih yakni dengan tercapainya tujuan perusahaan.	2	3	2	3	4	2	2.7
	Saya mendapat info yang cukup tentang apa yang diharapkan oleh manajemen terhadap pekerjaan saya.	1	3	1	2	4	2	2.2



Saya mendapat info yang cukup tentang apa yang diharapkan oleh manajemen terhadap pekerjaan saya.	Fasilitas dan peralatan perusahaan bekerja dengan baik.	2	2	1	3	3	2	2.2
	Saya mendapat peralatan dan fasilitas yang cukup yang mendukung pekerjaan saya.	1	1	1	3	3	2	1.8
	Perusahaan ini tepat dalam penempatan karyawannya.	1	2	3	3	2	2	2.2
	Saya dan rekan kerja saya saling mendukung dalam melayani pelanggan (semua terlibat).	3	2	2	3	2	2	2.3
	Perusahaan memberi gaji lebih atau penghargaan untuk hasil kerja yang lebih yakni dengan tercapainya tujuan perusahaan.	2	2	1	3	3	2	2.2
	Apa yang diinginkan atasan dan karyawan biasanya saling mendukung.	3	2	3	1	4	2	2.5

```
To get started, select MATLAB Help or Demos from the Help menu.

>> A = [ 0 2.7 2.5 2.7 2.3 2.5 2.7 ; 2.7 0 2.2 2.5 1.8 2.3 2.2 ; 2.7 2.2 0 2.2 2.2 2.3 2 ; 2.3 2.2 2.2 0 2 2.8 2.5 ; 2.3 1.7 2.5 2.5 0 2.7 2 ; 2.2 2.2 2.3 2.7 2.7 0 2.2 ; 2.2 1.8 2.2 2.3
2.2 2.5 0 ]

A =

    0    2.7000    2.5000    2.7000    2.3000    2.5000    2.7000
    2.7000         0    2.2000    2.5000    1.8000    2.3000    2.2000
    2.7000    2.2000         0    2.2000    2.2000    2.3000    2.0000
    2.3000    2.2000    2.2000         0    2.0000    2.8000    2.5000
    2.3000    1.7000    2.5000    2.5000         0    2.7000    2.0000
    2.2000    2.2000    2.3000    2.7000    2.7000         0    2.2000
    2.2000    1.8000    2.2000    2.3000    2.2000    2.5000         0

>> S = 15.4

S =

    15.4000

>> D = A/S

D =

    0    0.1753    0.1623    0.1753    0.1494    0.1623    0.1753
    0.1753         0    0.1429    0.1623    0.1169    0.1494    0.1429
    0.1753    0.1429         0    0.1429    0.1429    0.1494    0.1299
    0.1494    0.1429    0.1429         0    0.1299    0.1818    0.1623
    0.1494    0.1104    0.1623    0.1623         0    0.1753    0.1299
    0.1429    0.1429    0.1494    0.1753    0.1753         0    0.1429
    0.1429    0.1169    0.1429    0.1494    0.1429    0.1623         0

>> I = [ 1 0 0 0 0 0 0 ; 0 1 0 0 0 0 0 ; 0 0 1 0 0 0 0 ; 0 0 0 1 0 0 0 ; 0 0 0 0 1 0 0 ; 0 0 0 0 0 1 0 ; 0 0 0 0 0 0 1]

I =

    1     0     0     0     0     0     0
    0     1     0     0     0     0     0
    0     0     1     0     0     0     0
    0     0     0     1     0     0     0
    0     0     0     0     1     0     0
    0     0     0     0     0     1     0
    0     0     0     0     0     0     1

>> B = I - D

B =

    1.0000   -0.1753   -0.1623   -0.1753   -0.1494   -0.1623   -0.1753
   -0.1753    1.0000   -0.1429   -0.1623   -0.1169   -0.1494   -0.1429
   -0.1753   -0.1429    1.0000   -0.1429   -0.1429   -0.1494   -0.1299
   -0.1494   -0.1429   -0.1429    1.0000   -0.1299   -0.1818   -0.1623
   -0.1494   -0.1104   -0.1623   -0.1623    1.0000   -0.1753   -0.1299
   -0.1429   -0.1429   -0.1494   -0.1753   -0.1753    1.0000   -0.1429
```

-0.1429   -0.1169   -0.1429   -0.1494   -0.1429   -0.1623   1.0000

>> C = inv (B)

C =

2.4608	1.4742	1.5586	1.6583	1.4907	1.6662	1.5453
1.4740	2.2023	1.4117	1.5083	1.3393	1.5140	1.3915
1.4659	1.3196	2.2791	1.4853	1.3517	1.5054	1.3732
1.4758	1.3461	1.4329	2.3912	1.3704	1.5612	1.4263
1.4522	1.3000	1.4251	1.5064	2.2336	1.5321	1.3789
1.4949	1.3670	1.4612	1.5649	1.4263	2.4325	1.4339
1.4038	1.2652	1.3680	1.4517	1.3179	1.4770	2.2224

>> T = C \* D

T =

1.4608	1.4742	1.5586	1.6583	1.4907	1.6662	1.5453
1.4740	1.2023	1.4117	1.5083	1.3393	1.5140	1.3915
1.4659	1.3196	1.2791	1.4853	1.3517	1.5054	1.3732
1.4758	1.3461	1.4329	1.3912	1.3704	1.5612	1.4263
1.4522	1.3000	1.4251	1.5064	1.2336	1.5321	1.3789
1.4949	1.3670	1.4612	1.5649	1.4263	1.4325	1.4339
1.4038	1.2652	1.3680	1.4517	1.3179	1.4770	1.2224

>>



## CURRICULUM VITAE

### A. Biodata Pribadi

Nama Lengkap : Haniek Widjayanti

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat, Tanggal Lahir : Bantul, 10 Mei 1995

Alamat Asal : Wonocatur RT 22 RW 26 Banguntapan,  
Bantul

Alamat Tempat Tinggal : Wonocatur RT 22 RW 26 Banguntapan,  
Bantul

Email : [hanikolive@gmail.com](mailto:hanikolive@gmail.com)

No. HP : 085714209250



### B. Latar Belakang Pendidikan Formal

Jenjang	Nama Sekolah	Tahun
TK	TK ABA Wonocatur	1999-2001
SD	SD N Jomblangan	2001-2007
SMP	SMP N 4 Yogyakarta	2007-2013
SMU	SMA N 5 Yogyakarta	2010-2013
S1	Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta	2013-2017